

**PENGARUH PERSEPSI KEBERGUNAAN DAN
PERSEPSI KEMUDAHGUNAAN KE ATAS KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM MYRESULTS DALAM
KALANGAN PENGGUNA KERAJAAN**

MOHD KAMARUL AZNAN BIN RASHED

**SARJANA SAINS (PENGURUSAN)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Disember 2014**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERGUNAAN DAN PERSEPSI
KEMUDAHGUNAAN KE ATAS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
MYRESULTS DALAM KALANGAN PENGGUNA KERAJAAN**

Oleh

MOHD KAMARUL AZNAN BIN RASHED

**Kertas Penyelidikan untuk diserahkan kepada
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
bagi memenuhi syarat Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)**



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)

MOHD KAMARUL AZNAN BIN RASHED (816005)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT) - INTAN

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

**PENGARUH PERSEPSI KEBERGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHGUNAAN KE ATAS KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM MYRESULTS DALAM KALANGAN PENGGUNA KERAJAAN**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **DR. ABDUL MANAF BOHARI**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **07 DISEMBER 2014**
(Date)

PENGESAHAN KERTAS PENYELIDIKAN

Saya mengaku bahawa semua kerja penyelidikan yang dinyatakan dalam kertas penyelidikan ini adalah usaha saya sendiri (melainkan diakui dalam teks) dan bahawa tidak ada kerja-kerja penyelidikan yang sebelum ini diserahkan untuk mana-mana program akademik Sarjana. Semua sumber yang dipetik telah diakui melalui rujukan.

Nama : Mohd Kamarul Aznan bin Rashed

No. Matrik : 816005

Tandatangan : 

Tarikh : 07 Disember 2014

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam membentangkan kertas penyelidikan ini, bagi memenuhi syarat keperluan pengijazahan program Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau, Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, diberi kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam sebarang bentuk, sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas penyelidikan ini sama ada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan UUM dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada kertas penyelidikan saya.

Sebarang permohonan untuk salinan atau mengguna mana-mana bahan dalam kertas penyelidikan ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Sistem MyResults telah diperkenalkan oleh Kerajaan dan telah mula diguna pakai oleh semua Kementerian dan Jabatan Persekutuan. Sistem MyResults menyokong sepenuhnya sistem Bajet Berasaskan Outcome (*Outcome Based Budgeting*) dan merupakan salah satu inisiatif di bawah Program Transformasi Kerajaan. Kajian terhadap pengguna sistem tersebut dan tahap penerimaannya belum meluas dilaksanakan. Kajian ini dilaksanakan untuk menentukan sama ada dua pembolehubah yang dikenal pasti iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan mempunyai hubungan dengan kepuasan pengguna sistem MyResults dan juga mengkaji sama ada wujud pengaruh di antara kedua-duanya. Sebanyak 350 borang soal selidik telah diedarkan dan mendapat maklum balas daripada 106 responden. Data maklum balas telah dianalisis menggunakan perisian IBM SPSS Statistics versi 19. Dapatan kajian berdasarkan ujian korelasi menunjukkan bahawa persepsi kebergunaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna iaitu $r=.780$, $p<0.01$, begitu juga dengan persepsi kemudahan yang juga mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna iaitu $r=.810$, $p<0.01$. Dapatan kajian berdasarkan ujian regresi menunjukkan kedua-dua faktor yang dikaji iaitu persepsi kebergunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem MyResults sebanyak 75.4% ($R\ Square=.754$). Kajian ini juga membuktikan bahawa tahap persepsi kebergunaan dan kemudahan serta kepuasan pengguna terhadap sistem MyResults berada pada tahap yang sederhana.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, persepsi kebergunaan, persepsi kemudahan, sistem MyResults

ABSTRACT

MyResults system was introduced by the Government and has to be adopted by all ministries and federal departments. MyResults system fully supports the Outcome Based Budgeting system and it is one of the initiatives under the Government Transformation Programme. Studies on the users of the MyResults system and the level of acceptance towards the system have not been widely conducted. This study was conducted to determine the relationship between the two independent variables namely perceived usefulness and perceived ease of use towards the user satisfaction among government users. In addition, this study also attempts to determine the influence of perceived usefulness and perceived ease of use towards user satisfaction. A total of 350 questionnaires were distributed and received responses from 106 respondents. The response data were analysed using IBM SPSS Statistics version 19 software. The findings that based on the correlation analysis disclosed that perceived usefulness has a significant relationship with user satisfaction at $r=.780$, $p<0.01$, as well as perceived ease of use that also has a significant relationship with user satisfaction at $r=.810$, $p<0.01$. The findings that based on regression analysis show that both variables perceived usefulness and perceived ease of use have influence of 75.4% ($R\text{ Square}=.754$) towards the user satisfaction of MyResults system. This study also shows that the level of perceived usefulness, perceived ease of use and user satisfaction of MyResults system is at the moderate level.

Keywords: User satisfaction, perceived usefulness, perceived ease of use, MyResults system

PENGHARGAAN

Ucapan syukur ke hadrat ALLAH S.W.T. kerana dengan rahmat dan keizinanNya maka saya dapat menyiapkan kertas projek ini.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Abdul Manaf bin Bohari selaku penyelia dari Universiti Utara Malaysia (UUM) yang telah membantu dan memberi tunjuk ajar kepada saya untuk menyiapkan kertas projek ini. Ucapan terima kasih juga kepada semua pensyarah UUM yang telah mencurahkan ilmu dan memberi panduan kepada saya di sepanjang tempoh pengajian program Sarjana ini.

Setinggi-tinggi terima kasih kepada Jabatan Perkhidmatan Awam yang telah memberi peluang kepada saya dan menaja saya untuk menyambung pengajian di peringkat Sarjana.

Di sini juga, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada penyelaras Program Sarjana Pengurusan UUM iaitu Dr. Darwina binti Hj. Ahmad Arshad. Saya juga ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan terima kasih kepada Pn. Ho Chooi Peng, En. Saifullizan bin Kamarul Zaman, En. Yusrizam bin Adnan dan En. Ho Hsin Hung, serta individu-individu lain yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam membantu saya menyiapkan kertas projek ini.

Penghargaan dan terima kasih juga saya ucapkan kepada rakan-rakan sekuliah Sarjana Sains (Pengurusan) atas kerjasama, sokongan dan perkongsian ilmu yang diberikan selama ini.

Akhir sekali, saya ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan terima kasih kepada semua ibubapa saya, isteri saya Rosmaryza binti Abd Razak dan anak saya Adam Rifqi bin Mohd Kamarul Aznan yang telah banyak berkorban, bersabar, menyokong dan mendoakan saya sepanjang tempoh pengajian yang telah saya lalui.

KANDUNGAN

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK	i
PENGESAHAN KERTAS PENYELIDIKAN	ii
KEBENARAN MENGGUNA.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN.....	vii
SENARAI JADUAL.....	xi
SENARAI RAJAH	xii
BAB 1	1
Pengenalan.....	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Pernyataan Masalah	5
1.3 Persoalan Kajian	9
1.4 Objektif Kajian	10
1.5 Kepentingan Kajian	10
1.6 Skop Kajian	11
1.7 Ringkasan	11

BAB 2	12
SOROTAN KARYA	12
2.1 Pengenalan.....	12
2.2 Sistem Bajet Negara	12
2.3 Model Teoritikal Berkaitan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi.....	15
2.4 Kajian-kajian Lepas	20
2.5 Kepuasan Pengguna.....	24
2.6 Niat Penggunaan.....	25
2.7 Persepsi Kebergunaan.....	25
2.8 Persepsi Kemudahgunaan.....	26
2.9 Ringkasan	27
BAB 3	28
METODOLOGI KAJIAN	28
3.1 Pengenalan.....	28
3.2 Kerangka Kajian	28
3.3 Hipotesis Kajian	29
3.4 Reka Bentuk Kajian.....	30
3.5 Persampelan.....	30
3.6 Instrumen Kajian / Soal Selidik.....	31
3.7 Kaedah Analisis Data	34
3.8 Kajian Rintis	35

3.9	Ringkasan	36
BAB 4		38
ANALISIS DATA		38
4.1	Pengenalan.....	38
4.2	Demografi Responden	38
4.3	Analisis Deskriptif	40
4.4	Ujian Korelasi.....	41
4.5	Analisis Regresi	42
4.6	Keputusan Pengujian Hipotesis	44
4.7	Ringkasan	45
BAB 5		46
PERBINCANGAN DAN CADANGAN.....		46
5.1	Pengenalan.....	46
5.2	Perbincangan Dapatan Utama Kajian.....	47
5.3	Implikasi Kajian	49
5.4	Cadangan	50
5.5	Limitasi Kajian	51
5.6	Cadangan Kajian Lanjut	51
5.7	Kesimpulan.....	52

RUJUKAN.....	53
LAMPIRAN A.....	57
LAMPIRAN B.....	59
LAMPIRAN C.....	66
LAMPIRAN D.....	71
LAMPIRAN E.....	81

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1 Tafsiran Kekuatan Pekali Korelasi	35
Jadual 3.2 Keputusan Ujian Kebolehpercayaan <i>Cronbach's Alpha</i> bagi Kajian Rintis	36
Jadual 4.1 Maklumat Demografi Responden.....	39
Jadual 4.2 Statistik Deskriptif bagi Pembolehubah-pembolehubah	41
Jadual 4.3 Hasil Ujian Korelasi PU dan PEU dengan US	41
Jadual 4.4 Ringkasan Model Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	43
Jadual 4.5 ANOVA.....	43
Jadual 4.6 Keputusan <i>Coefficients</i> Bagi Pembolehubah Persepsi Kebergunaan dan Persepsi Kemudahgunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	44
Jadual 4.7 Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis	44

SENARAI RAJAH

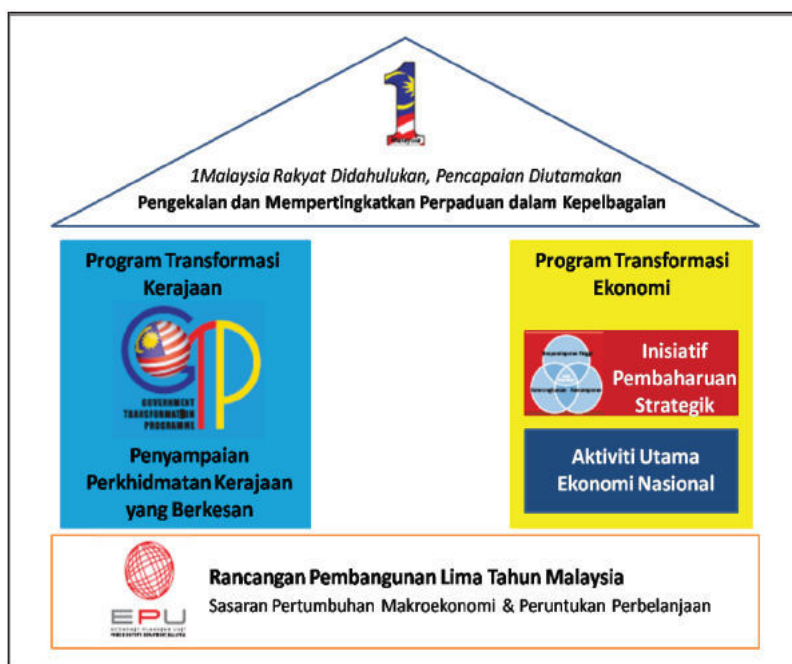
Rajah 1.1 Tonggak Transformasi Nasional	1
Rajah 1.2 Jawatankuasa dalam Stuktur Institusi <i>Outcome Based Budgeting</i>	8
Rajah 2.1 <i>Theory of Reasoned Action</i>	16
Rajah 2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	17
Rajah 2.3 <i>Technology Acceptance Model</i>	18
Rajah 2.4 Semakan Semula <i>Technology Acceptance Model</i>	19
Rajah 3.1 Kerangka Kajian	29

BAB 1

Pengenalan

1.1 Latar Belakang Kajian

Malaysia telah disasarkan menjadi sebuah negara maju dan berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. Pengurusan yang menyeluruh, cekap dan berkesan dalam perancangan dan pelaksanaan pembangunan negara serta perbelanjaan awam perlu terus dipertingkatkan supaya mampu menjana pertumbuhan ekonomi yang mapan bagi mencapai hasrat Wawasan 2020. Ke arah mencapai matlamat tersebut, Tonggak Transformasi Nasional telah diperkenalkan oleh Kerajaan (seperti di Rajah 1.1) iaitu:



Rajah 1.1

Tonggak Transformasi Nasional

Sumber: Kementerian Kewangan Malaysia, 2012

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Ajzen, I. (1985). *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. Springer Verlag, New York, NY
- Akram, H.M. & Sona, B. (2009). Extending the technology acceptance model for e-learning: A case study of Iran. Paper presented at Sixth International Conference on Information Technology: New Generations.
- Chan, H.C. and Teo, H.H. (2007). Evaluating the Boundary Conditions of the Technology Acceptance Model: An Exploratory Investigation. *ACM Trans. Computer Human Interaction* 14(2): 9.
- Chau, P.Y.K. & Hu, P.J. (2002). Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study. *Journal of Management Information Systems*, Vol.18, No. 4, pp. 191 - 229.
- Che Rose, R., Kumar, N., & Wemyss, G. P. (2009). Empirical Evaluation of the Electronic Procurement System Acceptance in Malaysia. *European Journal of Scientific Research*, 29(1), 100–112.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.

- Fishbein, M. & Ajzen, I. "*Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*," Addison-Wesley, Reading, MA 1975.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Ed)*. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Horton, R.P., Buck, T., Waterson, P.E. & Clegg, C.W. (2001). Explaining internet use with the technology acceptance model. *Journal of Information Technology*, Vol. 16, pp. 237 – 249.
- Leclercq, A. (2007). The Perceptual Evaluation Information Systems Using the Construct of User Satisfaction: Case Study of a Large French Group. *The Database for Advances in Information Systems*. 38(2): 27-60.
- Lee, Y., Kozar, K.A. & Larsen, K.R.T. (2003). The technology acceptance model: past, present and future. *Communication of association for information systems*, Vol. 12, No. 50, pp. 752 – 780.
- Lu, J., Liu, C. & Yu, C.S. (2005). Facilitating conditions, wireless trust and adoption intention. *The Journal of Computer Information Systems*, 46 (1), 17.
- Masrom, M. (2007). Technology Acceptance Model and E-learning. In *12th International Conference on Education* (pp. 1–10).
- Meyer, L. G. (2006). *Applied multivariate research: Design and Interpretation*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Morgan, R. V. (1970). *Determining sample size for research activities. educational and psychological measurement* , 607-610.
- Ndubisi, N. O., & Jantan, M. (2003). Evaluating IS usage in Malaysian small and medium-sized firms using the technology acceptance model. *Logistics Information Management*, 16(6), 440–450.
- Pei, W.L. & Jun, Y.H. (2010). Using the technology acceptance model to explore online shopping behavior: Online experiences as a moderator. IEEE.

- Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2 Tahun 2012: *Bajet Berasaskan Outcome*. (2012). Kementerian Kewangan Malaysia.
- Razak, M. N. A. (2009). *Ucapan Bajet Tahun 2010*. Kementerian Kewangan Malaysia.
- Ridzuan, R. (2011). *Measuring Acceptance Level of Learning Zone among Universiti Utara Malaysia (UUM) Students: A Study of the Role Intention to Use as Mediator in the Relationship of Usefulness and Ease of Use towards User Satisfaction*. Universiti Utara Malaysia.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: a skill building approach*. (4th ed) USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Siddiquee, N. A. (2008). Service delivery innovations and governance: the Malaysian experience. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(3), 194–213.
- Siddiquee, N. A. (2010). Managing for results: lessons from public management reform in Malaysia. *International Journal of Public Sector Management*, 23(1), 38–53.
- Sivaporn, W., Wichian, C. & Borworn, P. (2008). Understanding citizen's continuance intention to use e-government website: A composite view of technology acceptance model and computer self-efficacy. *Electronic Journal of e-Government*, Vol. 6, No. 1, pp. 55 - 64.
- Taylor, S., & Todd, P. A. "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research* (6:4), 1995, pp. 144-176.
- Venkatesh, V. & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*. 24(1), 115-139.
- Venkatesh, V. & Davis, F.D. (1996), "A model of the antecedents of perceived ease of use: development and test", *Decision Sciences*, Vol. 27 No. 3, pp. 451-81.

Venkatesh, V. & Davis, F.D. (2000), "A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies", *Management Science*, Vol. 45 No. 2, pp. 186-204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.